



Transformando o mundo **digital** em resultados **reais**

13^o

Congresso Nacional
de **Crédito, Cobrança**
e **Contact Centers**

I N S T I T U T O

gEoC

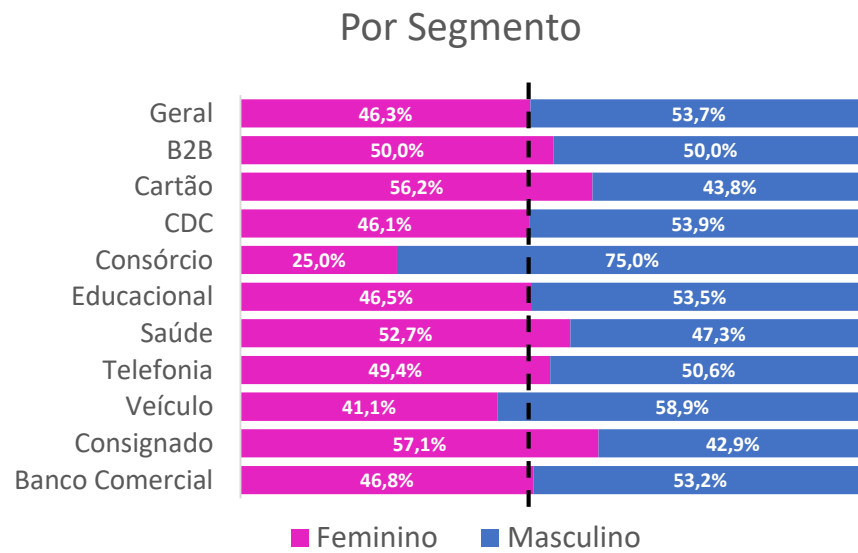
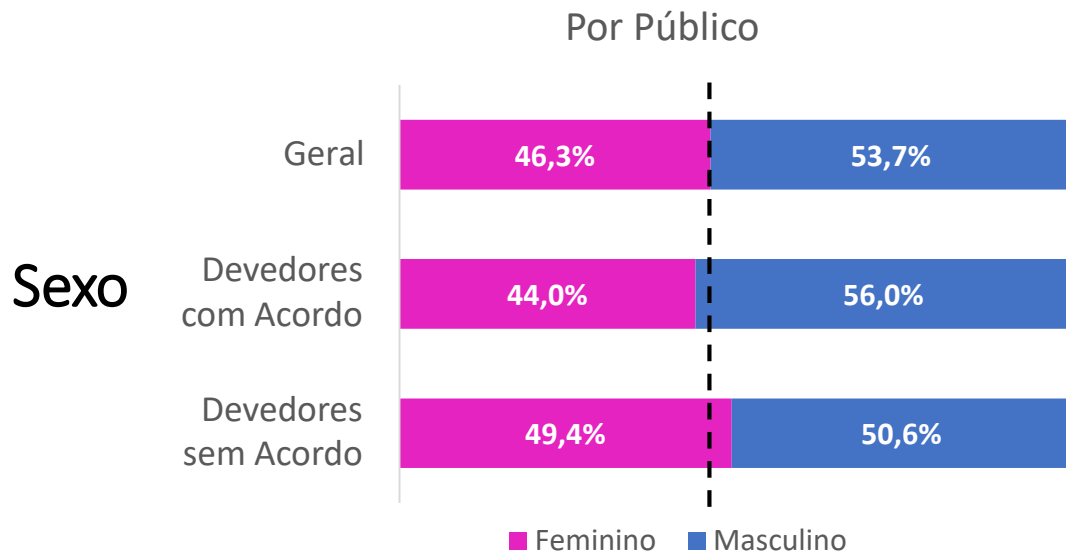
G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

Resultados Pesquisa IGEOC
2017

Raio X da Pesquisa

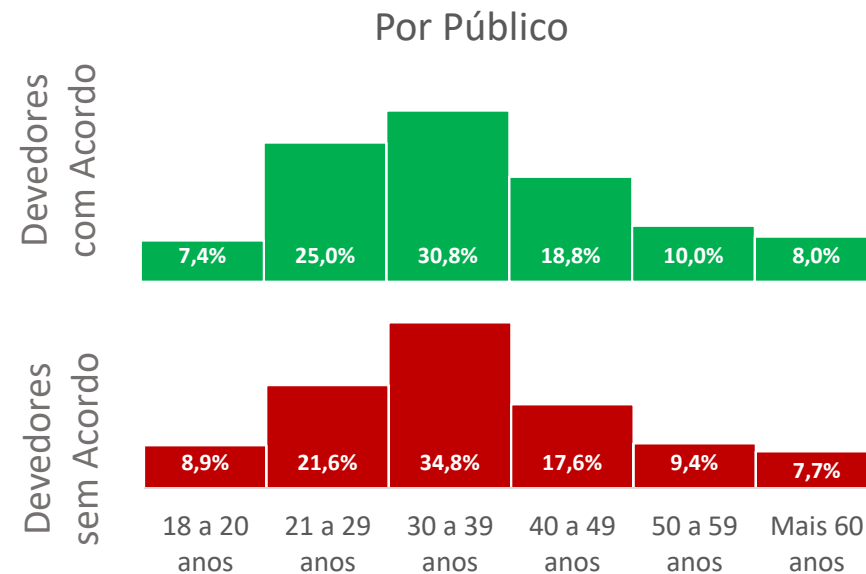
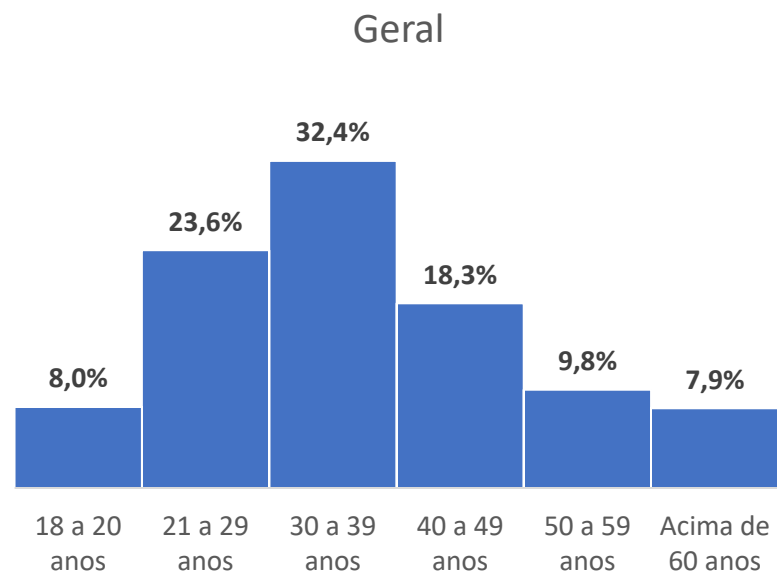
- **Entrevistados:** 2.258 devedores
- **2 Públicos** (Independente do canal de atendimento):
 - Devedores que realizaram acordo:** “Devedores com Acordo”
 - Devedores que não realizaram acordo:** “Devedores sem Acordo”
- **10 Segmentos:** B2B, Banco Comercial, Cartão, CDC, Consignado, Consórcio, Educacional, Saúde, Telefonia e Veículo.
- **Aplicação:** Empresas do Instituto GEOC
- **Período:** Pesquisa aplicada entre os dias 25/09/17 e 10/10/17.
- **Canais:** Telefone e Formulário Online

Perfil dos Entrevistados



Perfil dos Entrevistados

Idade





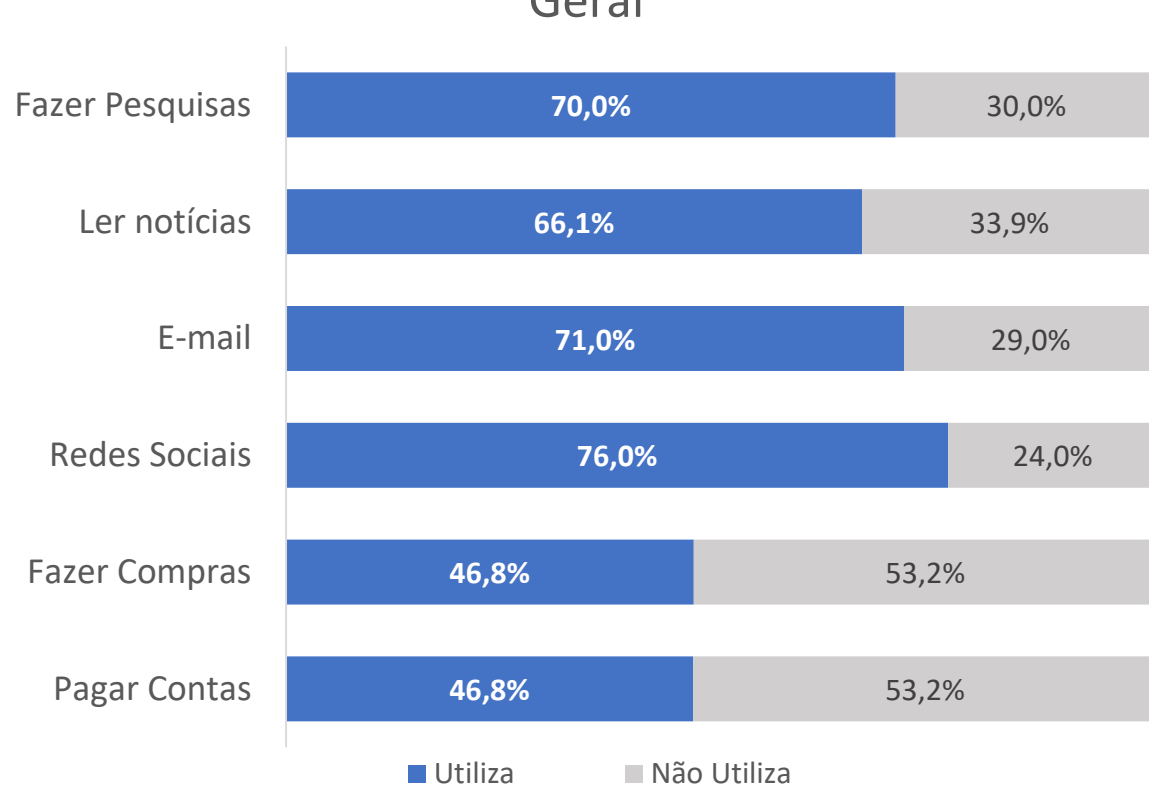
Como você
acha que as
dívidas serão
negociadas no
futuro?

(Alvo: Todos os
entrevistados)

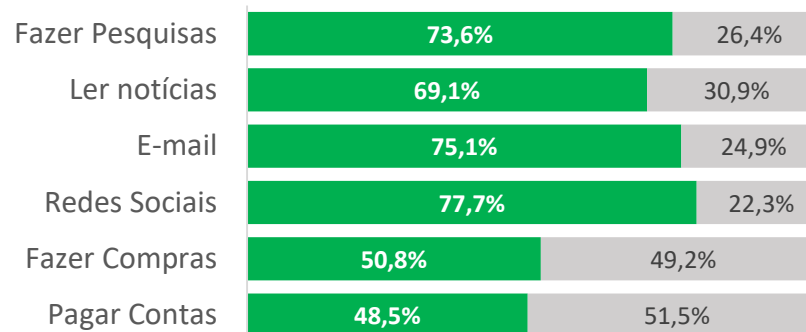
Você utiliza a internet para quais atividades?

(Alvo: Todos os entrevistados)

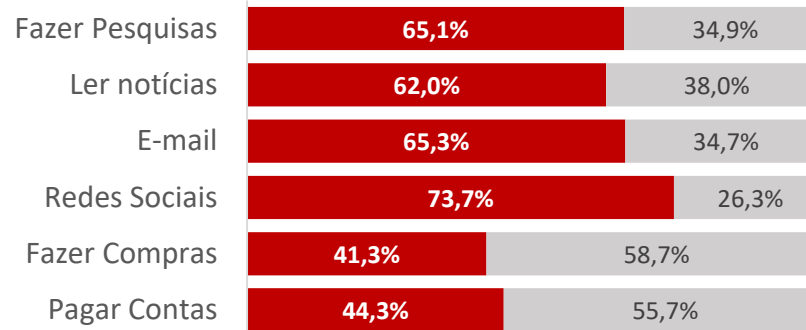
Geral



Devedores com Acordo

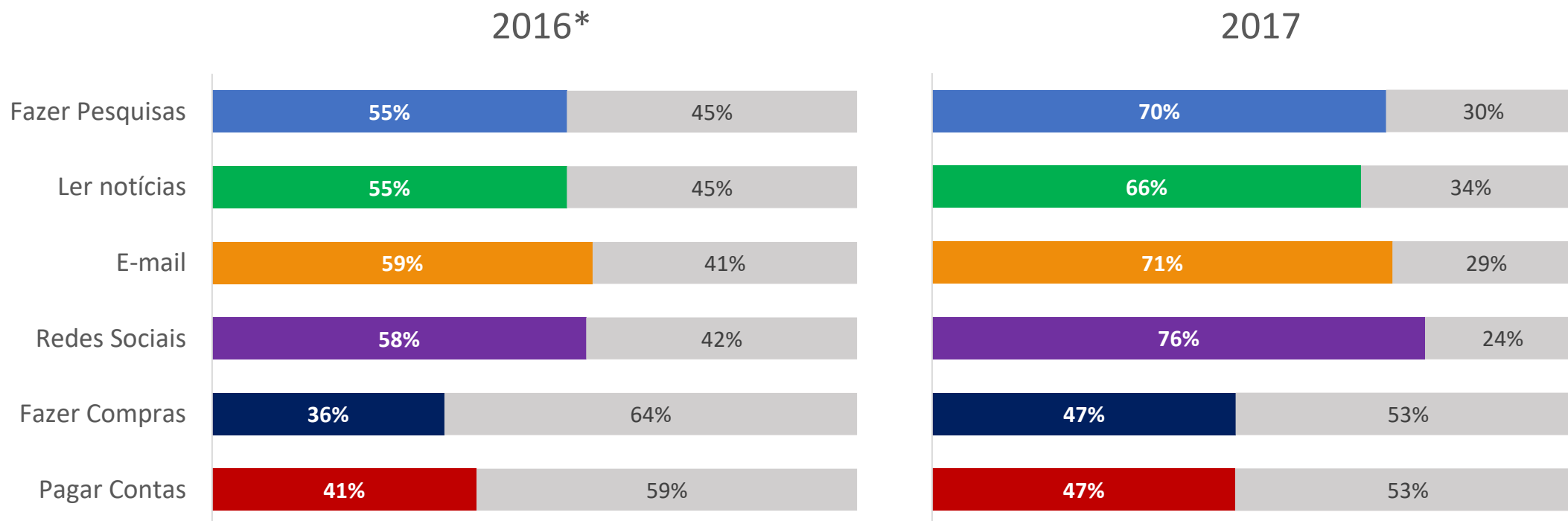


Devedores sem Acordo



Você utiliza a internet para quais atividades?

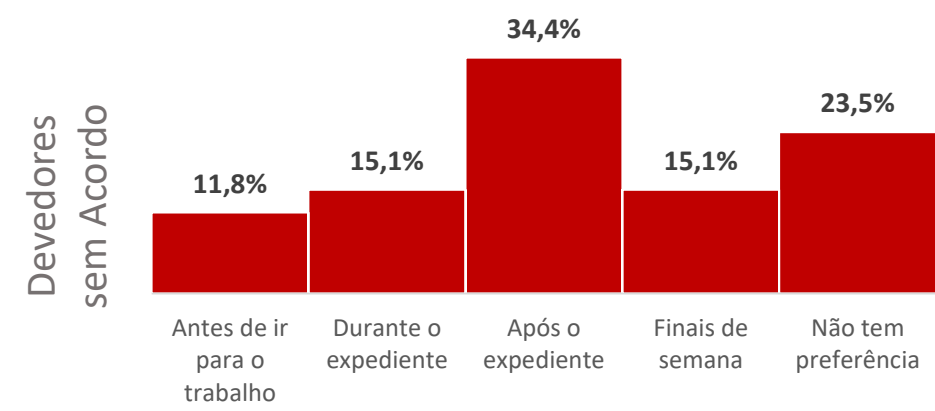
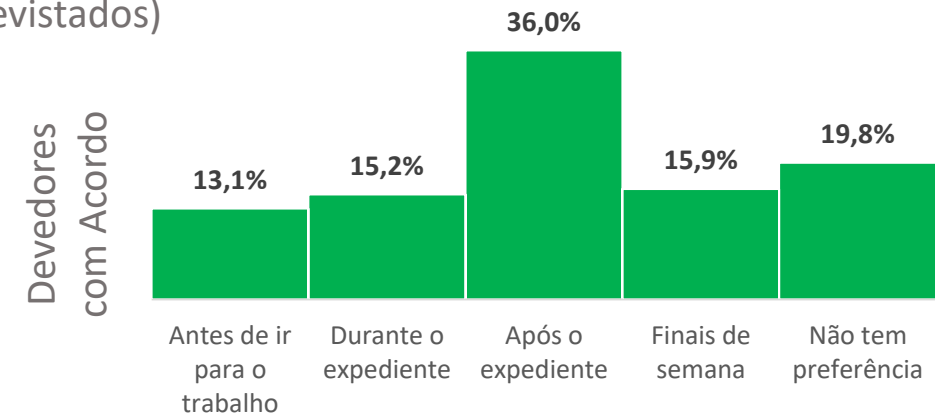
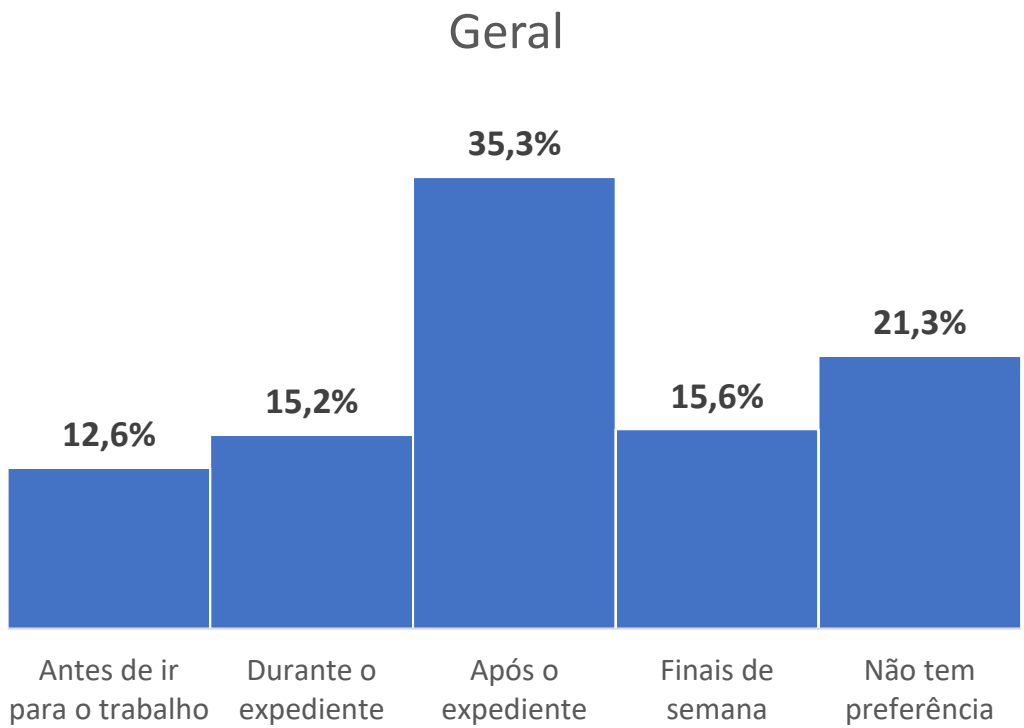
(Alvo: Todos os entrevistados)



*Fonte: Associada IGEOC

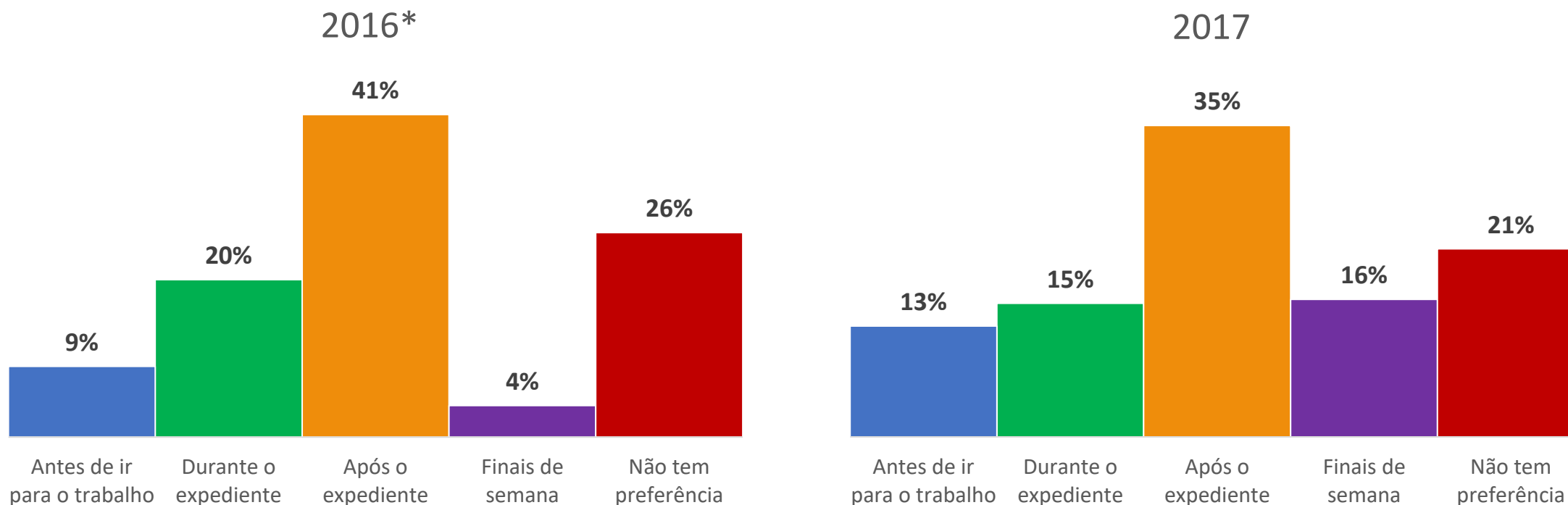
Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

(Alvo: Todos os entrevistados)



Qual momento do dia você acha mais favorável para negociar uma dívida?

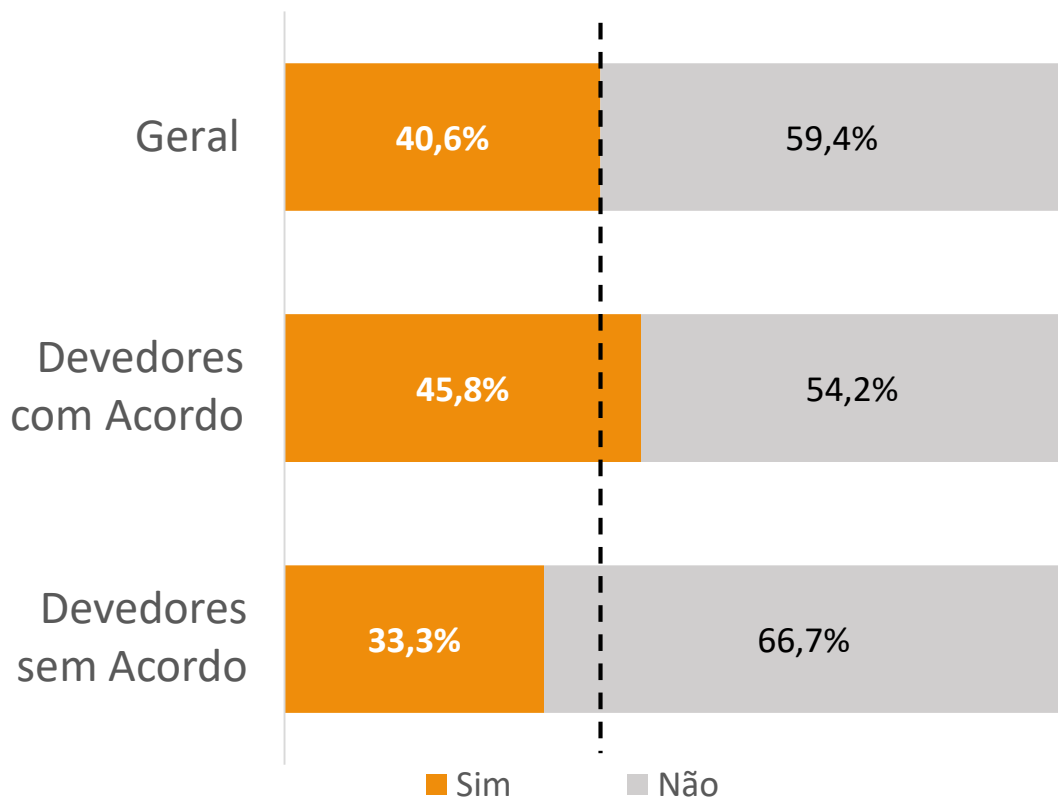
(Alvo: Todos os entrevistados)



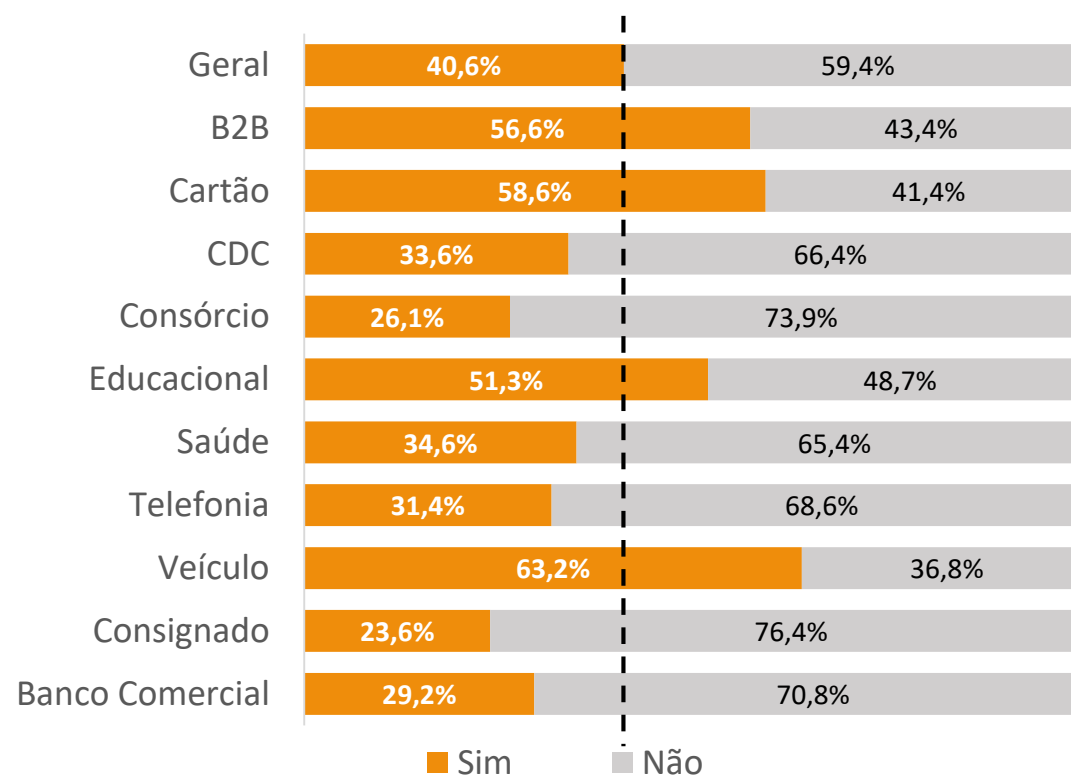
*Fonte: Associada IGEOC

Você já fez alguma negociação de dívidas por canais digitais?

(Alvo: Todos os entrevistados)



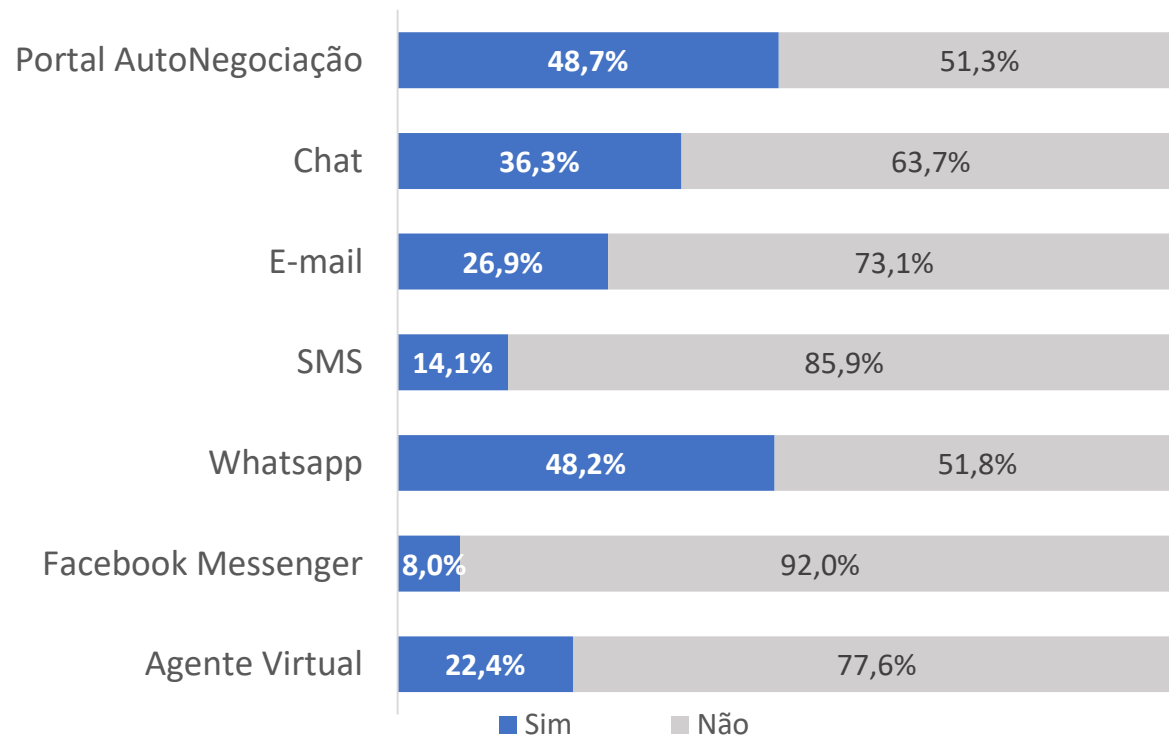
Por Segmento



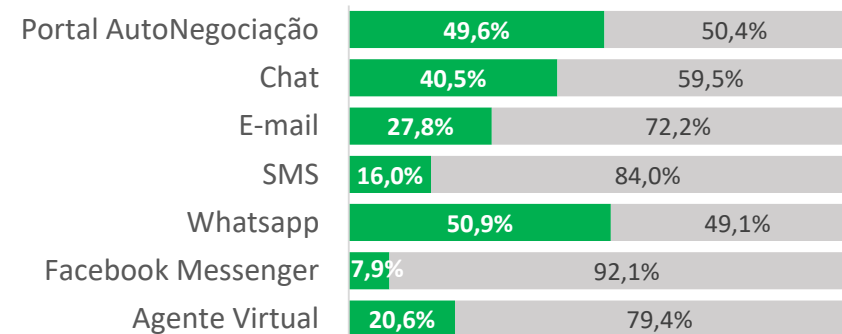
Quais canais digitais você já utilizou?

(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 40,6% do Total)

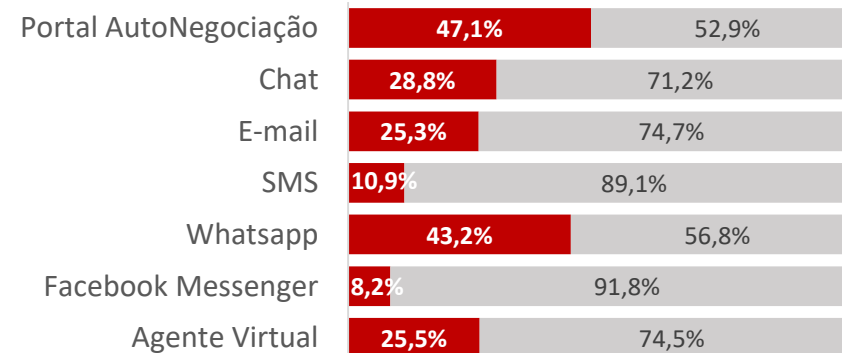
Geral



Devedores com Acordo

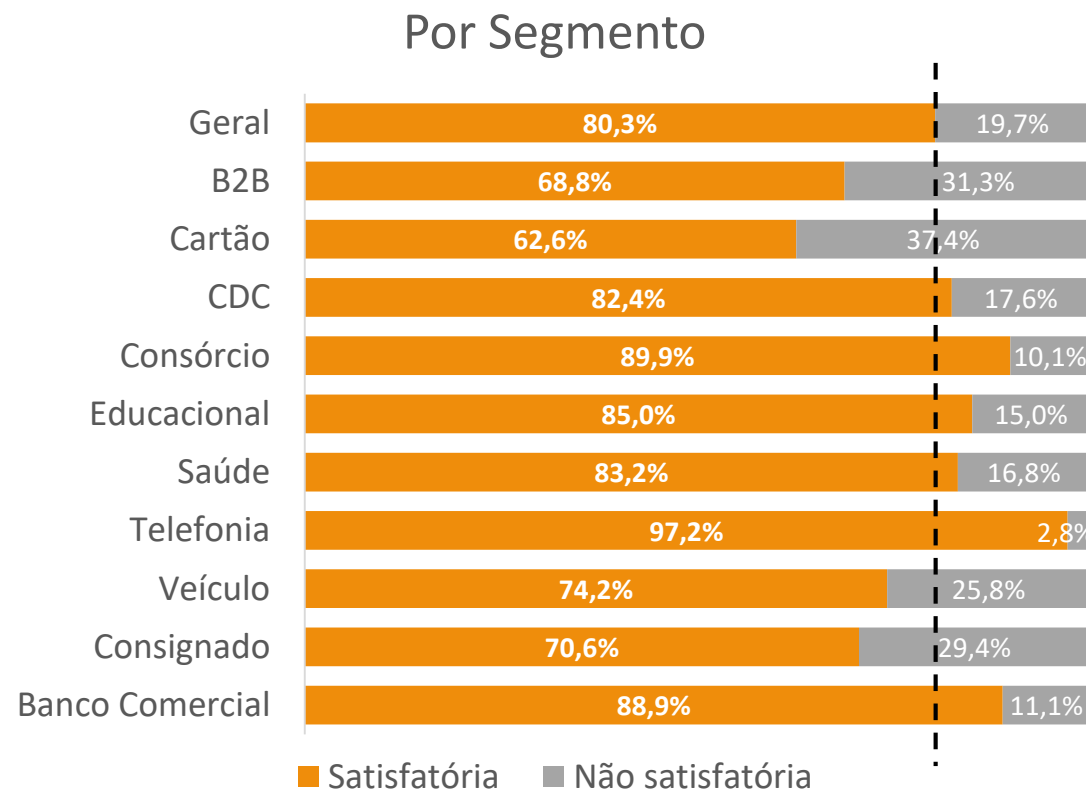
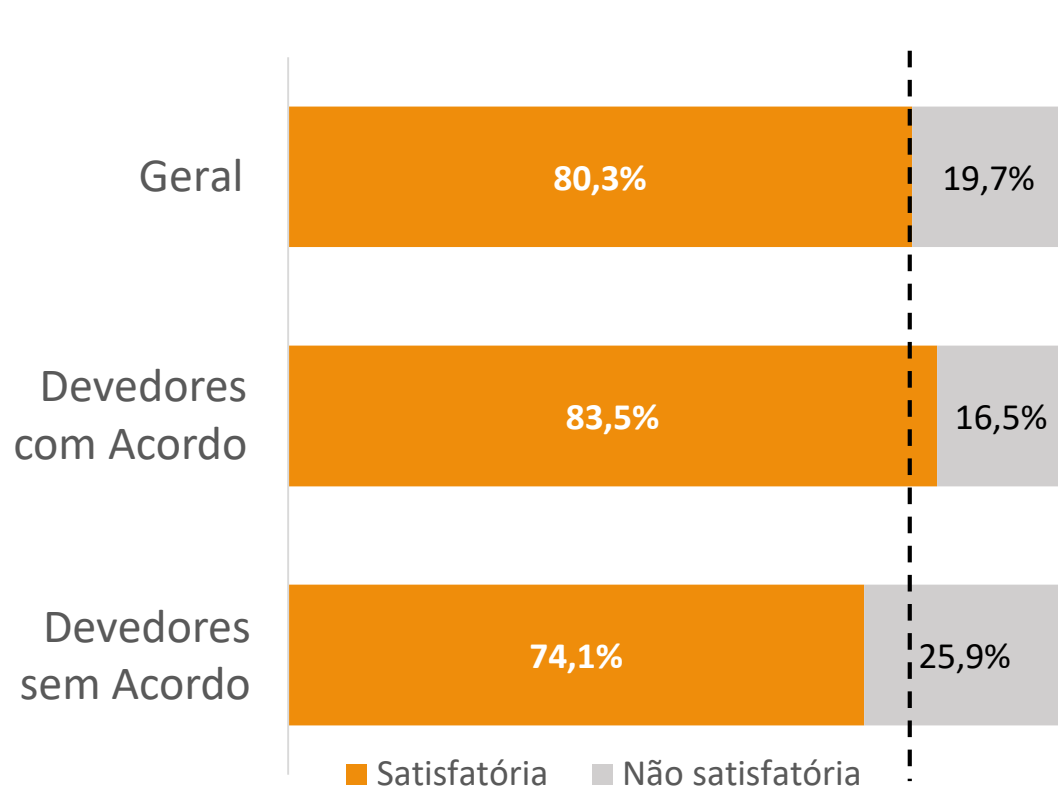


Devedores sem Acordo



O que achou da experiência de negociar por canais digitais?

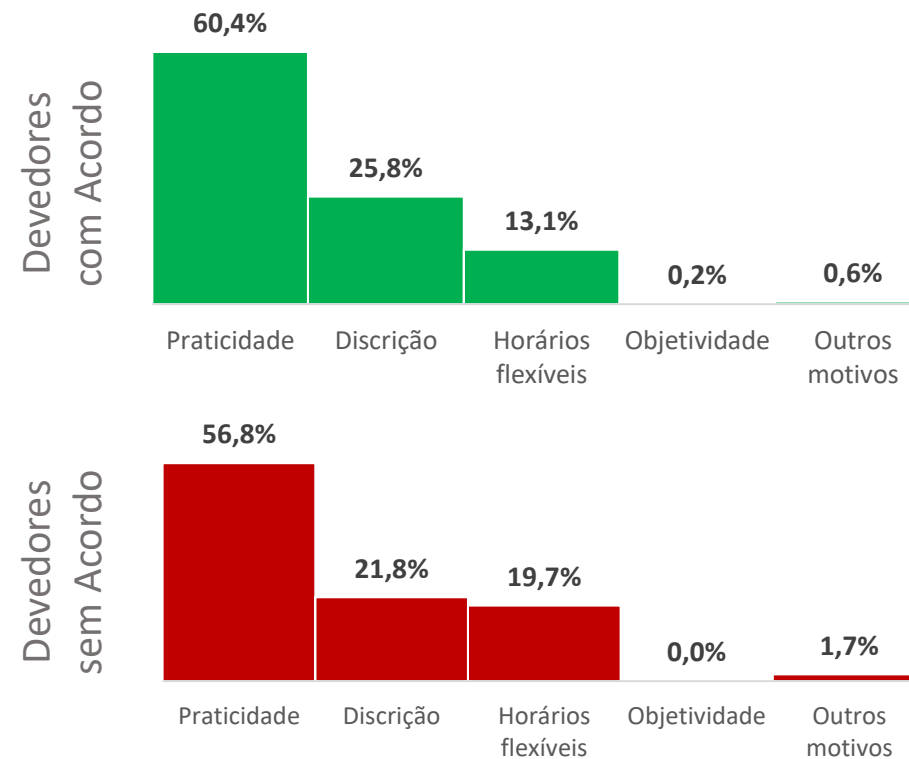
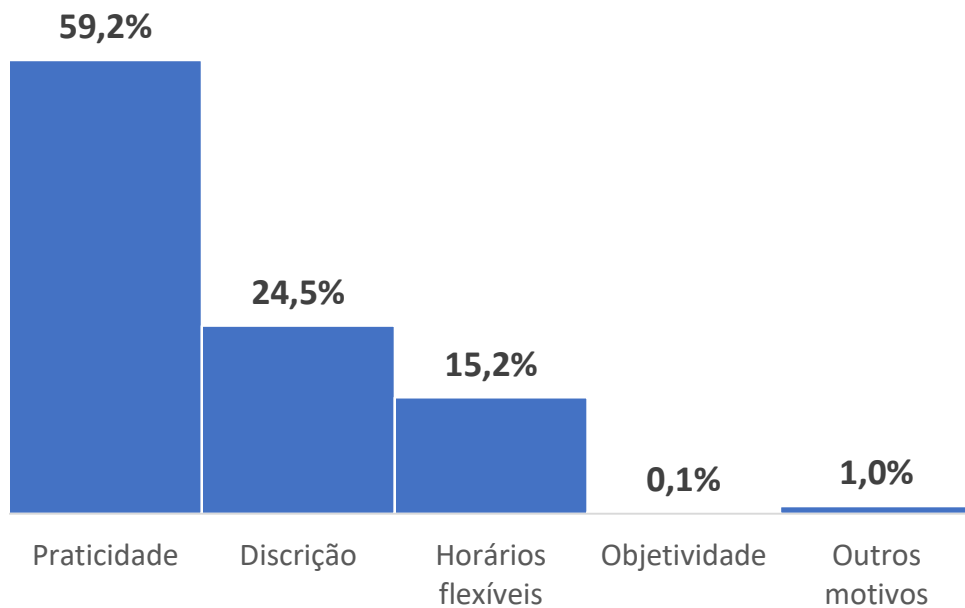
(Alvo: Devedores que já negociaram por algum canal digital – 40,6% do Total)



Qual é a principal vantagem da negociação por canais digitais?

(Alvo: Devedores que acharam satisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 32,6% do Total)

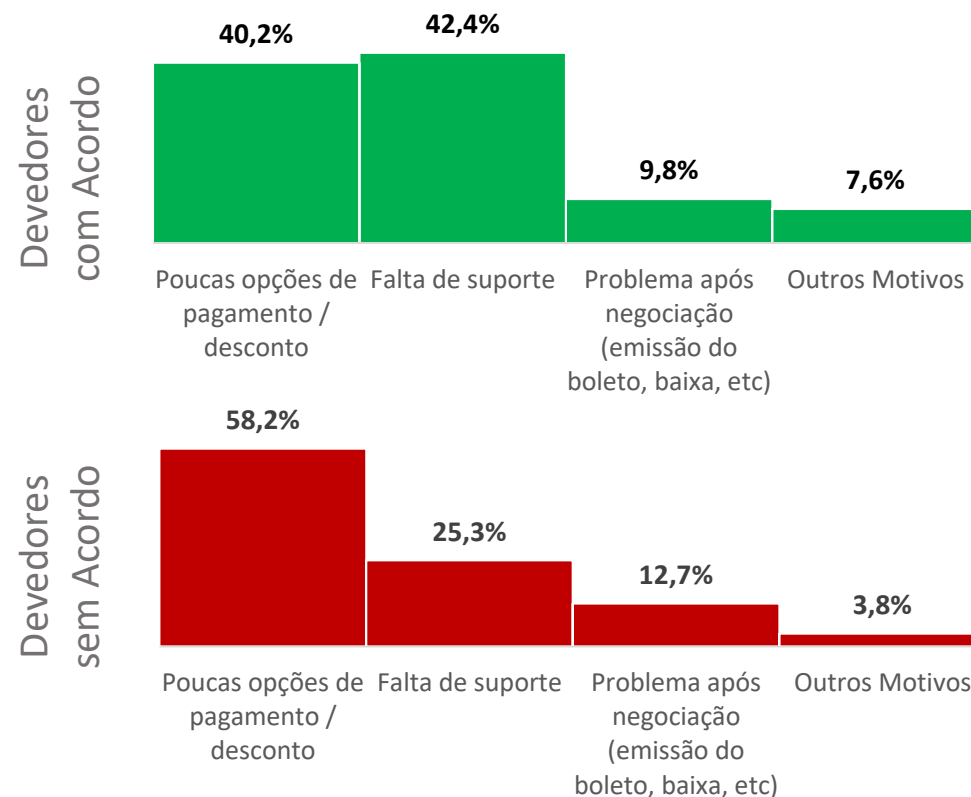
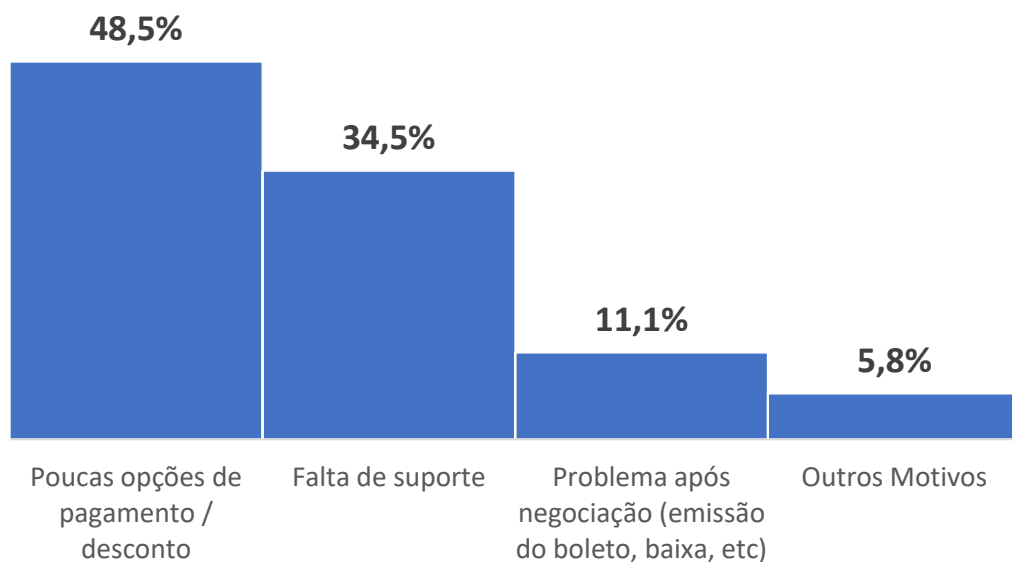
Geral



Por que a experiência de negociar por canais digitais não foi satisfatória?

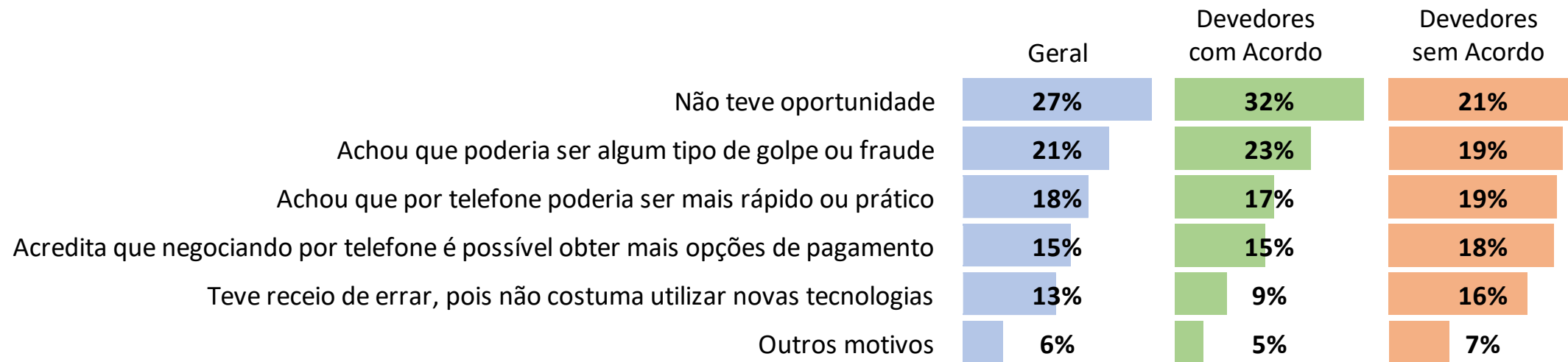
(Alvo: Devedores que acharam insatisfatória a experiência de negociar por algum canal digital – 7,8% do Total)

Geral



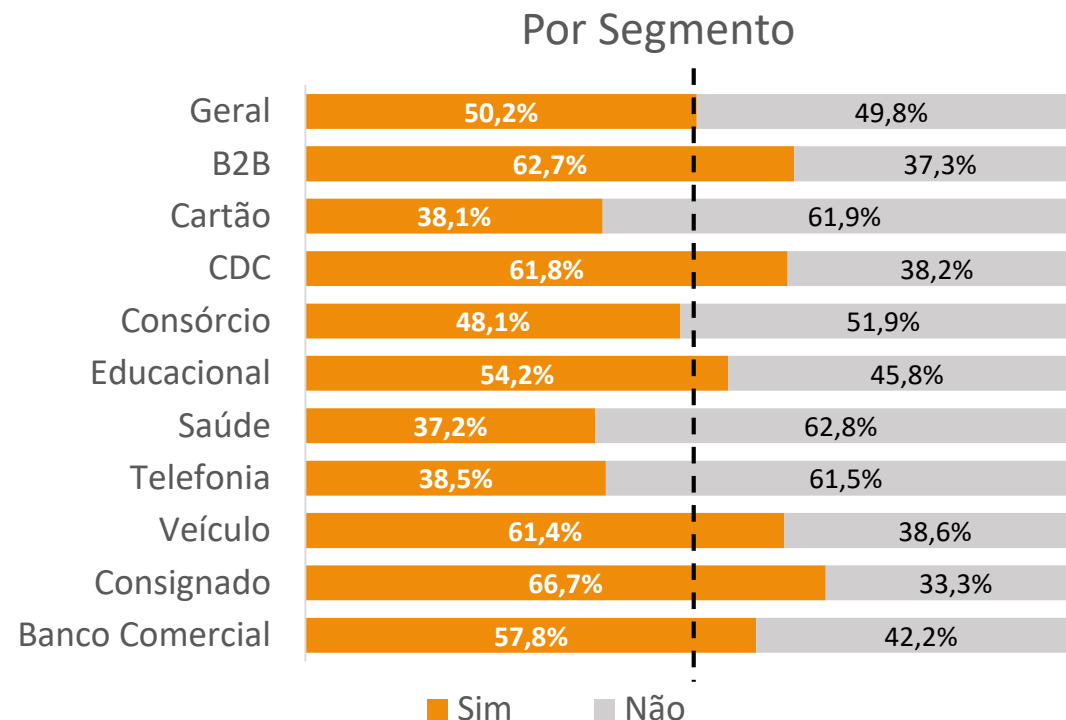
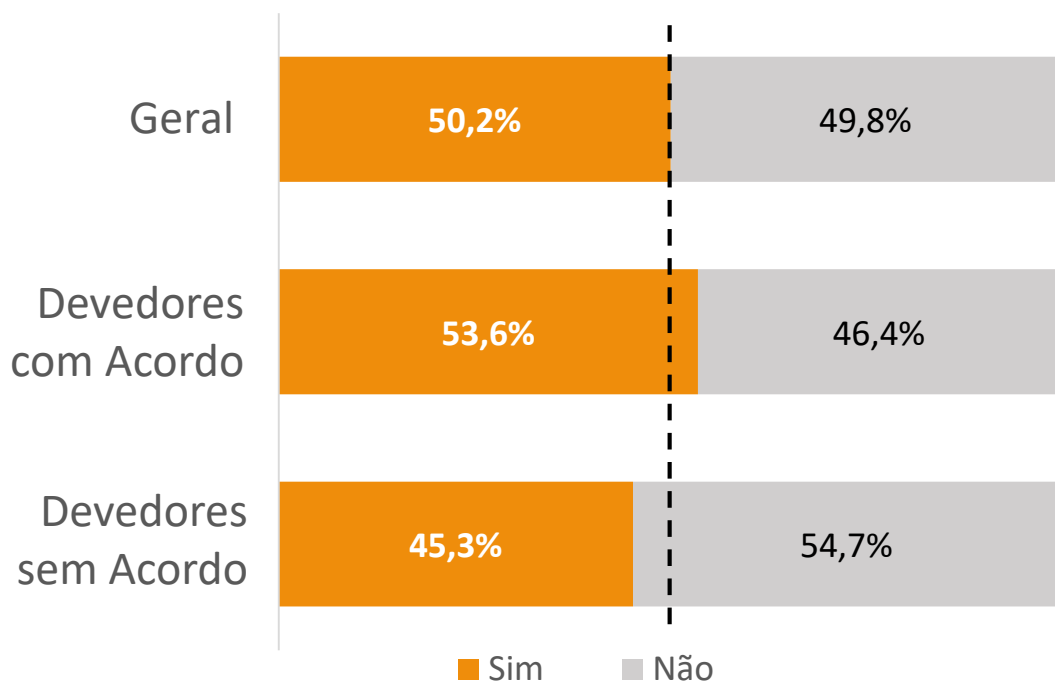
Por que você nunca utilizou um canal digital para negociar uma dívida?

(Alvo: Devedores que nunca negociaram por algum canal digital – 59,4% do Total)



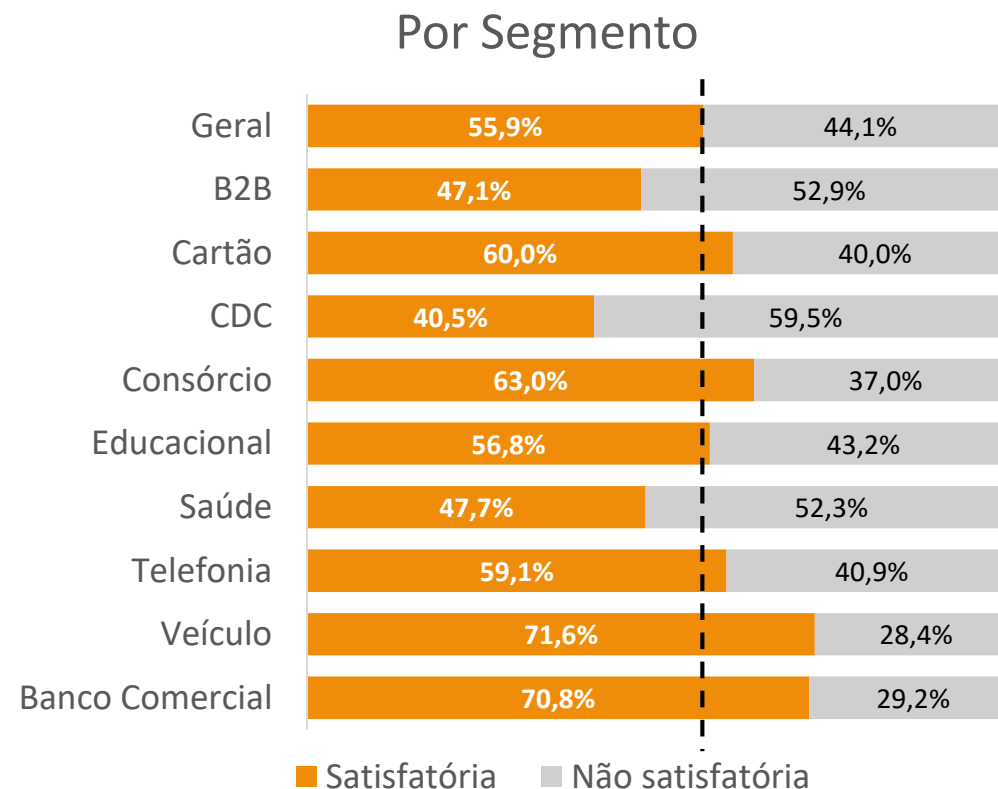
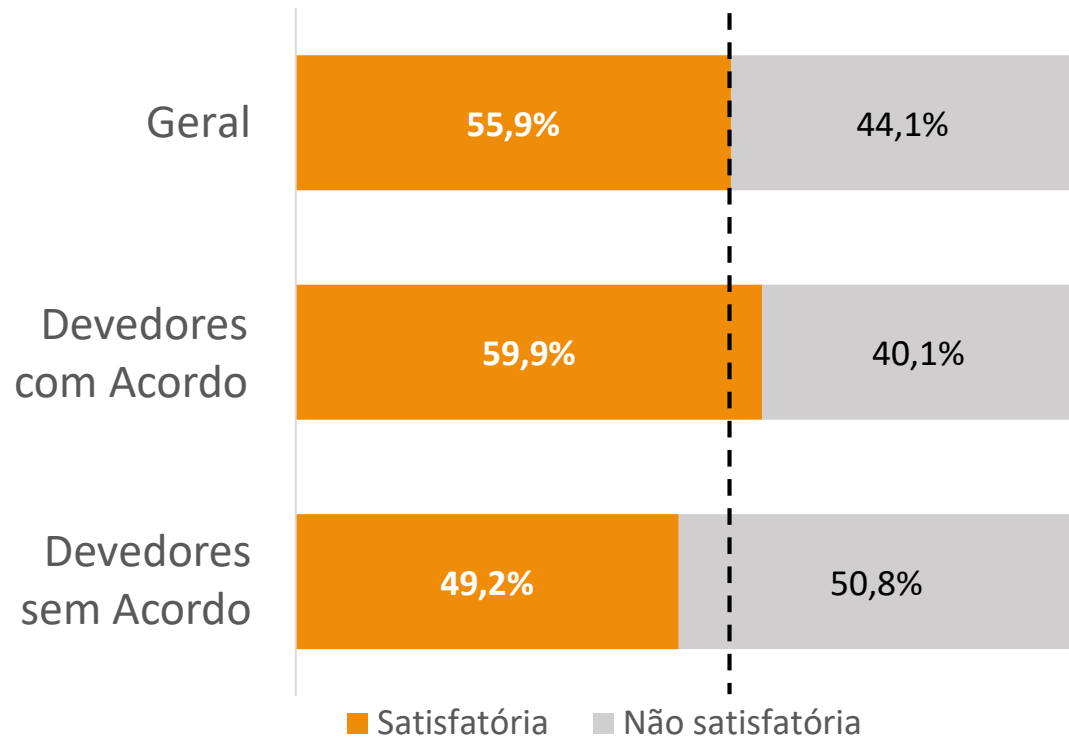
Você já recebeu uma ligação de um Agente Virtual? (Alvo: Todos os entrevistados)

Agentes virtuais são ligações automáticas, mas que utilizam vozes de pessoas reais - que não parecem de robôs – e fazem perguntas sobre a dívida – por exemplo, se o pagamento já foi realizado, em qual data será realizado, etc.



O que achou da experiência com o Agente Virtual?

(Alvo: Devedores que já negociaram com o Agente Virtual – 50,2% do Total)



I N S T I T U T O

gEOC

G E S T Ã O D E E X C E L Ê N C I A
O P E R A C I O N A L E M C O B R A N Ç A

Site: www.igeoc.org.br

Email: contato@igeoc.org.br

Telefones: (11) 3666-5031 / (11) 3369-3800

End: Av. Francisco Matarazzo, 404 – 13° andar – São Paulo/SP

Assessoria de Imprensa: Doc Press Comunicação

Telefones: (11) 5533-8781 / (11) 5093-4710

E-mail: atendimento@docpress.com.br